

**INFORME DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**  
**IV TRIMESTRE 2025**



ID	Tipos de requerimiento	Año	Meses	Cantidad	Tiempo promedio de respuesta
1	Petición	2025	Octubre	129	12
			Noviembre	128	10
			Diciembre	65	7
2	Queja	2025	Octubre	1	8
			Noviembre	6	5
			Diciembre	5	5
3	Reclamo	2025	Octubre	4	9
			Noviembre	7	8
			Diciembre	0	0
<b>Total general</b>				<b>345</b>	<b>7</b>

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA

VIGILADO

**Comentarios**

Durante el cuarto trimestre de 2025, FIDUCOLDEX recibió un total de 23 quejas y reclamos y 322 peticiones.

Los principales motivos se relacionan con las siguientes temáticas:

- Soportes de pago.
- Certificados para declaración de renta y temas de componente jurídico.
- Documentos contractuales.
- Devolución de recursos por transferencia electrónica realizada de manera errónea a la Fiduciaria.

Adicionalmente, presentaron 10 solicitudes de acceso a la información pública durante la vigencia reportada.

Respecto a las reclamaciones de este trimestre, tres (3) de estas fueron trasladadas desde el Defensor del Consumidor Financiero.

Durante este periodo se trasladaron por competencia un total de diez (10) solicitudes: seis (6) peticiones, dos (2) quejas y dos (2) reclamos; cuatro (4) a FONTUR y las seis (6) restantes al Banco Popular S.A., SBS Seguros Colombia S.A., Banco Davivienda S.A., Colombiana de Comercio S.A. (Alkomprar), Fondo de Empleados BBVA y Fiduagraria S.A., respectivamente.